

# Módulo1: Técnicas de comunicación

# ÍNDICE

- 1. A comunicación**
- 2. Tipos de comunicación**
- 3. Principios da comunicación**
- 4. Claves para unha comunicación eficaz**



# **1. A COMUNICACIÓN**

## 1. A comunicación

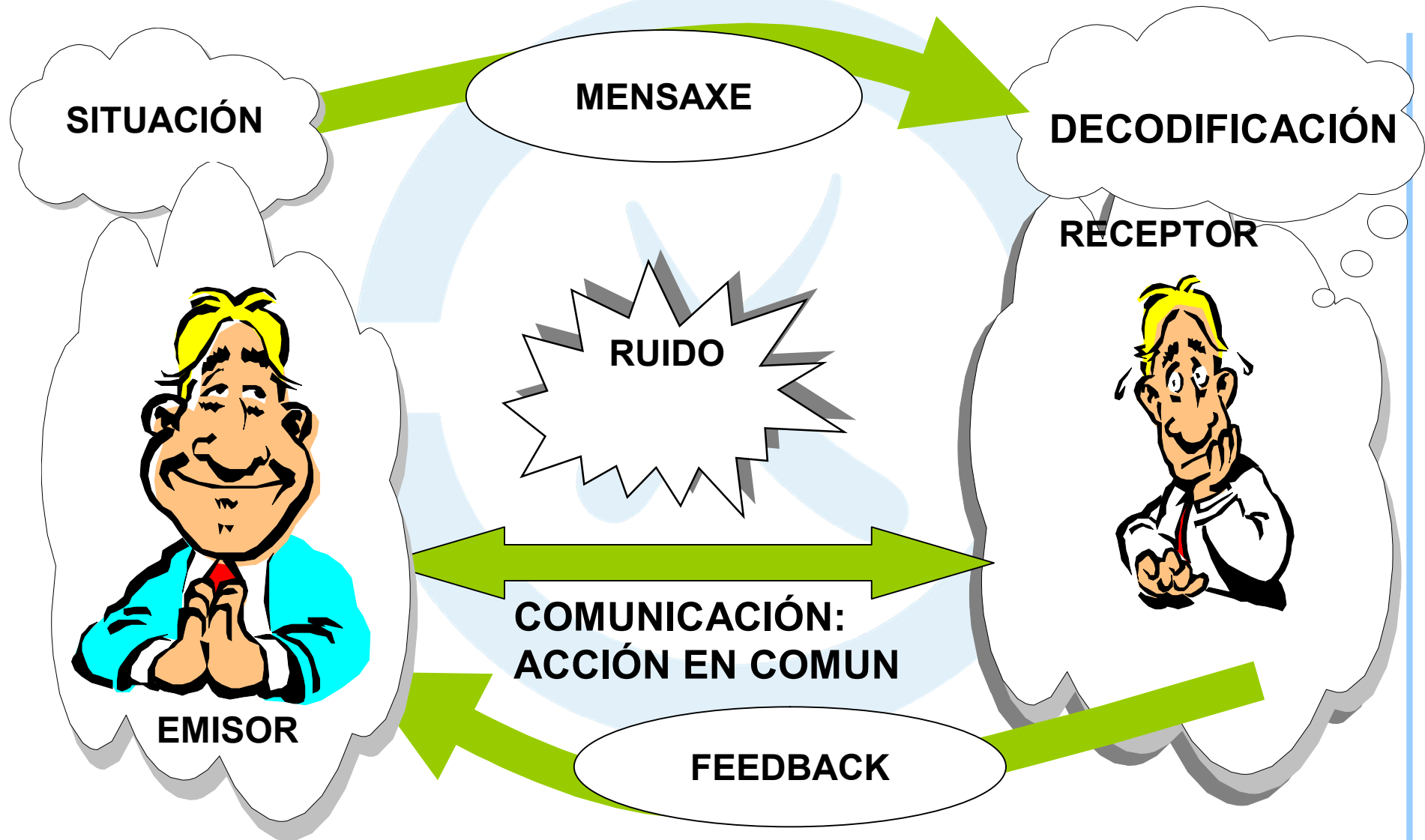
# A COMUNICACIÓN

Que necesidades satisfai?

**Informar:** dirixida á razón a través da argumentación

**Persuadir:** acádase a través do control dos sentimentos e emocións propias e do interlocutor

## 1. A comunicación



## 1. A comunicación

# A COMUNICACIÓN. Habilidades verbais

- **Conectar:** intuición do tipo de cliente que temos diante para actuar en consecuencia. Disipa tensións; “¿qué desexa?, ¿podería axudalo nalgo?”
- **Escoitar activamente:** Percepción/Distraccións/Avaliación; “hum..., xa, entendo, así que o que está a buscar sería...”
- **Preguntar:** recollida de información amosando empatía. Pódense empregar sondeos abertos (inicio) ou pechados (fin).
- **Sentir:** confirma empatía poñéndonos no lugar do cliente ante posibles problemas, malestar ou queixa; “entendo como se pode sentir...”

## 1. A comunicación

### A ESCALERA DA COMUNICACIÓN

1. O QUE QUEREMOS DICIR

2. O QUE SABEMOS DICIR

3. O QUE CREEMOS QUE ESTAMOS DICINDO

4. O QUE REALMENTE ESTAMOS DICINDO

## 1. A comunicación

5. O QUE O NOSO RECEPTOR OE/ESCOITA

6. O QUE O NOSO RECEPTOR PENSA  
QUE ESTÁ OINDO

7. O QUE NOS DIXO O NOSO RECEPTOR

8. O QUE PENSA QUE NOS ESTÁ DICINDO O  
NOSO RECEPTOR



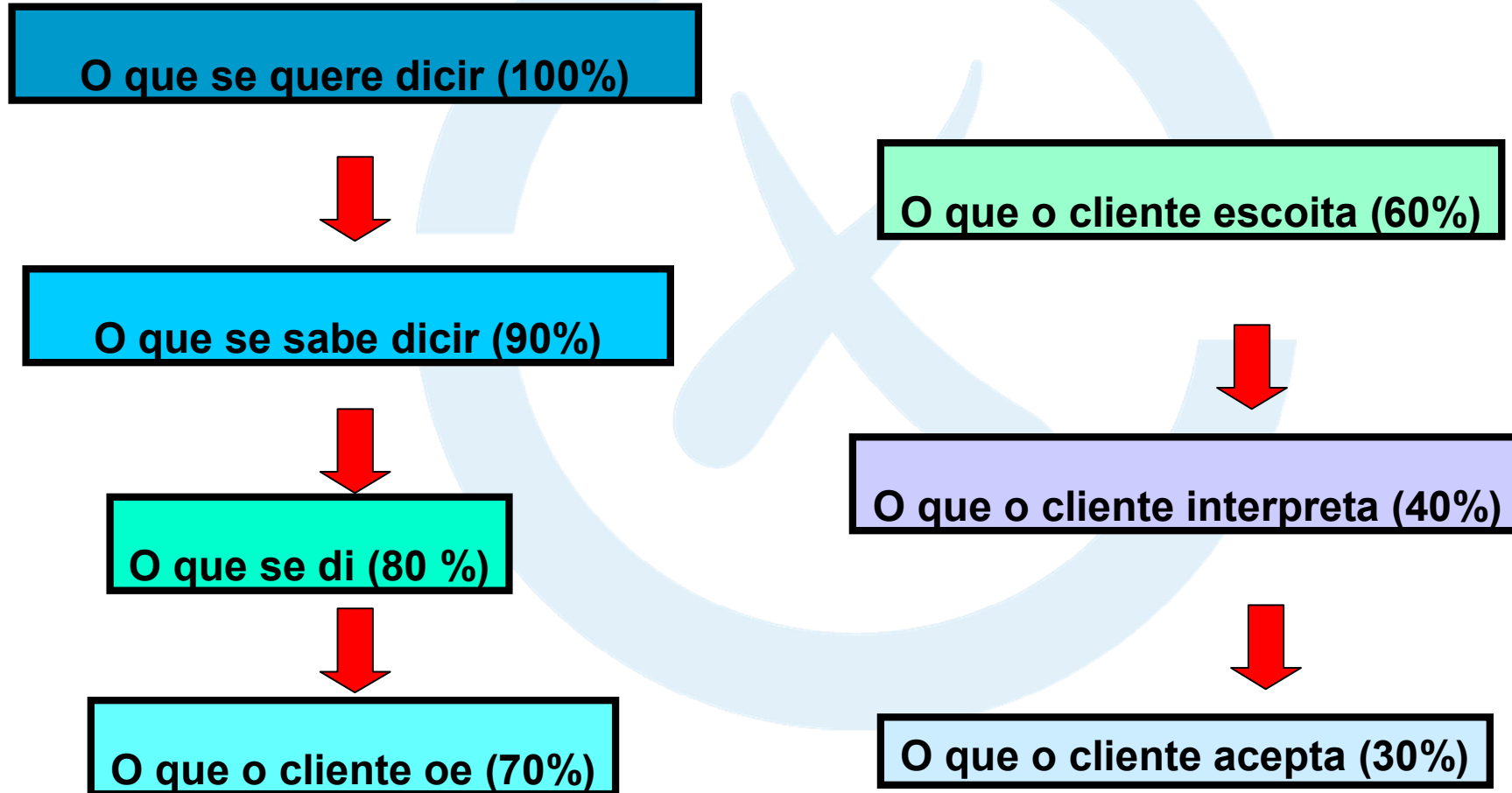
## 1. A comunicación

ESTADÍSTICAMENTE CALCULOUSE QUE SOAMENTE UN 25%  
DAS IDEAS QUE TRANSMITIMOS SON INTERPRETADAS DE  
FORMA CORRECTA POLO NOSO INTERLOCUTOR

*O 75% DAS IDEAS PERDENSE, OU  
PEOR AINDA: “ENTÉNDENSE DE  
MANEIRA EQUIVOCADA”*

## 1. A comunicación

### A COMUNICACIÓN. Perda de información



## 1. A comunicación

# A COMUNICACIÓN. Consellos

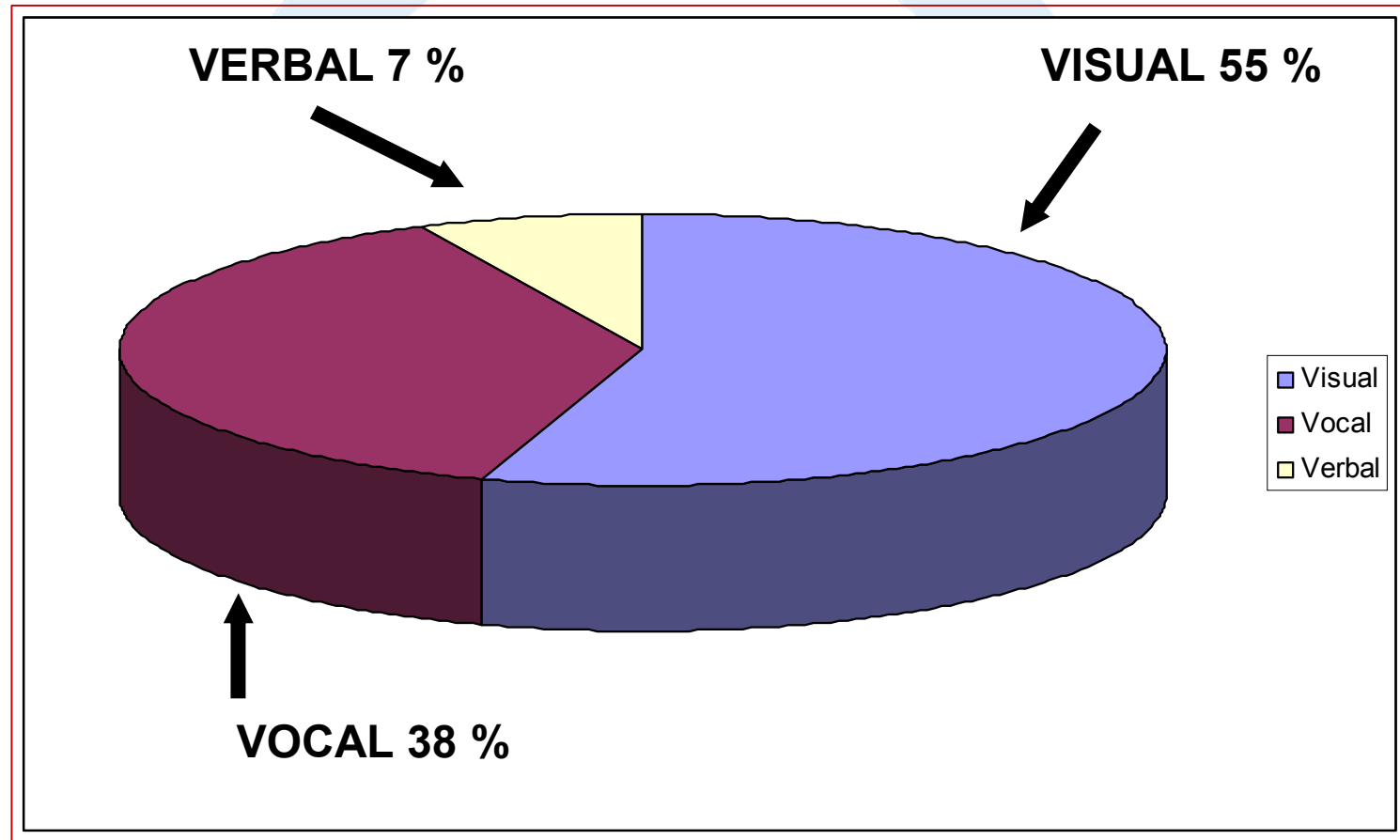
- Controlar o tema, a organización, os produtos/servicios
- Empregar frases curtas que faciliten a reflexión sobre contidos
- As estruturas gramaticais deben seguir unha orde lóxica
- Non recurrir a tecnicismos innecesarios
- Limitar o uso de estranxeirismos, a non ser que estean aceptados
- As siglas deben traducirse
- As grandes cifras e datos estatísticos deberán traducirse tamén
- “Falar gráficamente”



## **2. TIPOS DE COMUNICACIÓN**

## 2. Tipos de comunicación

# TIPOS DE COMUNICACIÓN



## 2. Tipos de comunicación

### A COMUNICACIÓN. Habilidades non verbais

- **Apariencia física:** a primeira imaxe terá que transmitir confianza e profesionalidade (aspecto persoal, hixiene diaria, uniforme corporativo...)
- **Contacto visual:** o primeiro contacto, directamente aos ollos, servirá para apoiar a argumentación ou influir na decisión final do cliente.
- **Comunivación vocal:** vocalización e rapidez na fala adaptada ao interlocutor, entoación apropiada e sen monotonía na argumentación.
- **Posición corporal e xestos:** actitude corporal, expresión do rostro (sorriso), intentando transmitir confianza, tranquilidade, simpatía...
- **Relación espacial:** “espacio vital”; non intimidar nin presionar ao cliente.

## 2. Tipos de comunicación

### A COMUNICACIÓN. Habilidades non verbais

#### ESTREITAR AS MANS

**CO BRAZO RÍXIDO** Manter a distancia, símbolo de status social

**TIRAR DO BRAZO** Desexo de maior proximidade

**PALMA CARA ABAIXO** Xesto de superioridade e soberbia

**“MAN DE PEIXE”** Debilidade física e moral, pouca socialización

**ESTREITAR PUNTA DOS DEDOS** Forma esaxerada de marcar as distancias

**DÚAS MANS NO SAÚDO** Necesidade de afecto, desexo de comunicación, sensibilidade

## 2. Tipos de comunicación

### A COMUNICACIÓN. Habilidades non verbais

#### **PALMAS DAS MANS E BRAZOS**

**FROTAR AS MANS:** Acontecemento positivo inminente

**DEDOS ENTRELAZADOS E CODOS APOIADOS:** Actitude defensiva, grao de tensión ou ansiedade

**MANS ENTRELAZADAS SOBRE A MESA:** Menor tensión, interés pola comunicación

**MANS ENTRELAZADAS AGOCHADAS:** Apertura, evolución positiva

**MANS OXIVA ALTA:** Certa superioridade, dominio da situación

**MANS OXIVA BAIXA:** Igual que o anterior, pero en situación de escoita

**MANS NAS COSTAS:** Autodominio, seguridade, autocontrol

**MAN TOMA O PULSO NAS COSTAS:** Agresividade, precisa relaxación



## 2. Tipos de comunicación

### A COMUNICACIÓN. Habilidades non verbais

#### **PALMAS DAS MANS E BRAZOS**

**POLGARES:** Vontade e sentimento de logro. Cando asoman polos petos, superioridade, arrogancia, superioridade, dominio.

**BRAZO SOBRE BRAZO:** Discrepancia, peche, postura defensiva

**CRUCE COS PUÑOS PECHADOS:** Acentúa a postura hostil, agresividade...

**CRUCE COLLENDOS OS BRAZOS:** Reserva, desacordo e terquedade

**ARREGOAR PUÑOS OU XEMELGOS:** Postura defensiva

## 2. Tipos de comunicación

### A COMUNICACIÓN. Habilidades non verbais

	<b>PERNAS</b>
<b>TOBILLO NO XEONLLO</b>	<b>Establecer competencia ou discusión</b>
<b>CRUCE DE PERNAS DE PÉ</b>	<b>Crispación, nervos, incomodidade</b>
<b>CRUCE DE TOBILLOS</b>	<b>Sensatez, desexo de control ante</b>
<b>situación</b>	

## 2. Tipos de comunicación

### A PLANIFICACIÓN DA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Identificación nos primeiros segundos para gañar a confianza
- Captar a atención ou espertar a curiosidade, explicando o motivo da chamada
- Asegurarse de que é o momento máis oportuno para realizar a chamada (“¿me podería atender un minuto ou prefire que o chame máis tarde?”)
- Agradecer ao cliente a súa amabilidade pola atención prestada

## 2. Tipos de comunicación

### NORMAS BÁSICAS NA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Respostar rapidamente (catro tons como máximo)
- Identificarse (nome, departamento e/ou empresa)
- Procurar que responda a chamada a persoa responsable de facelo
- Adaptar o trato, a conversa, o ton e a rapidez ao interlocutor
- Enfatizar sinalizacións para aclarar cuestións e gañar tempo
- Vixiar as pausas suxerindo unha nova chamada ou partindo esta
- Ter a man a información axeitada
- Colgar o último
- Comprobar ao final se se ten proxectada a imaxe correcta da empresa que transmita unha valoración positiva por parte do cliente

## 2. Tipos de comunicación

### NORMAS BÁSICAS NA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- Ter un coñecemento exhaustivo do lugar de traballo
- Coñecer o tipo de teléfono co que se traballa e as posibilidades que este ofrece
- Non comer, beber ou fumar mentres se está a falar
- Se leva algún tipo de xoia, comprobar que esta non golpea o auricular
- Non comezar outra conversa mentres se agarda ser contestado
- Non cantarolar a sintonía se o deixan en espera

## 2. Tipos de comunicación

### NORMAS BÁSICAS NO USO DA VOZ

- Falar a un ritmo axeitado
- Empregar a inflexión para reforzar o significado
- Sorrir
- Engadir o énfase adecuado
- Asegurar a claridade
- Ser positivo
- Ser conciso
- Evitar o argot
- Ser descritivo
- Ser un mesmo

## 2. Tipos de comunicación

### NORMAS BÁSICAS PARA CREAR UN DIÁLOGO

- **Falar coa xente en vez de falar á xente:** axuda a crear unha imaxe do interlocutor e así dar personalidade á voz.
- **Manter un fluxo en dúas direccións:** escoitando e confirmando o escoitado para propoer solucións coherentes.
- **Non precipitarse en conclusións:** as presuposicións inxustificadas poden supor problemas.
- **Parecer ben organizado:** transmitir a sensación de que a situación está baixo control.



### **3. PRINCIPIOS DA COMUNICACIÓN**



### 3. Principios da comunicación

## Características dunha boa comunicación

- **SINXELEZA**  
É eficaz reducir as ideas os termos máis simples posibles
- **DEFINICIÓN**  
é importante definir antes de desenvolver;  
explicar antes de ampliar
- **ESTRUCTURA**  
O receptor necesita recibir a mensaxe nunha serie de etapas sucesivas

### 3. Principios da comunicación

- ***REPETICIÓN***

De cara a unha mellor comprensión, repetir os conceptos claves da mensaxe é unha boa estratexia comunicativa

- ***ÉNFAISIS***

Debe fixarse a maior atención nos aspectos esenciais da mensaxe

### 3. Principios da comunicación

## ***REQUISITOS DA COMUNICACIÓN***

CLARIDADE

PRECISIÓN

OBXETIVIDADE

VERACIDADE

OPORTUNIDADE

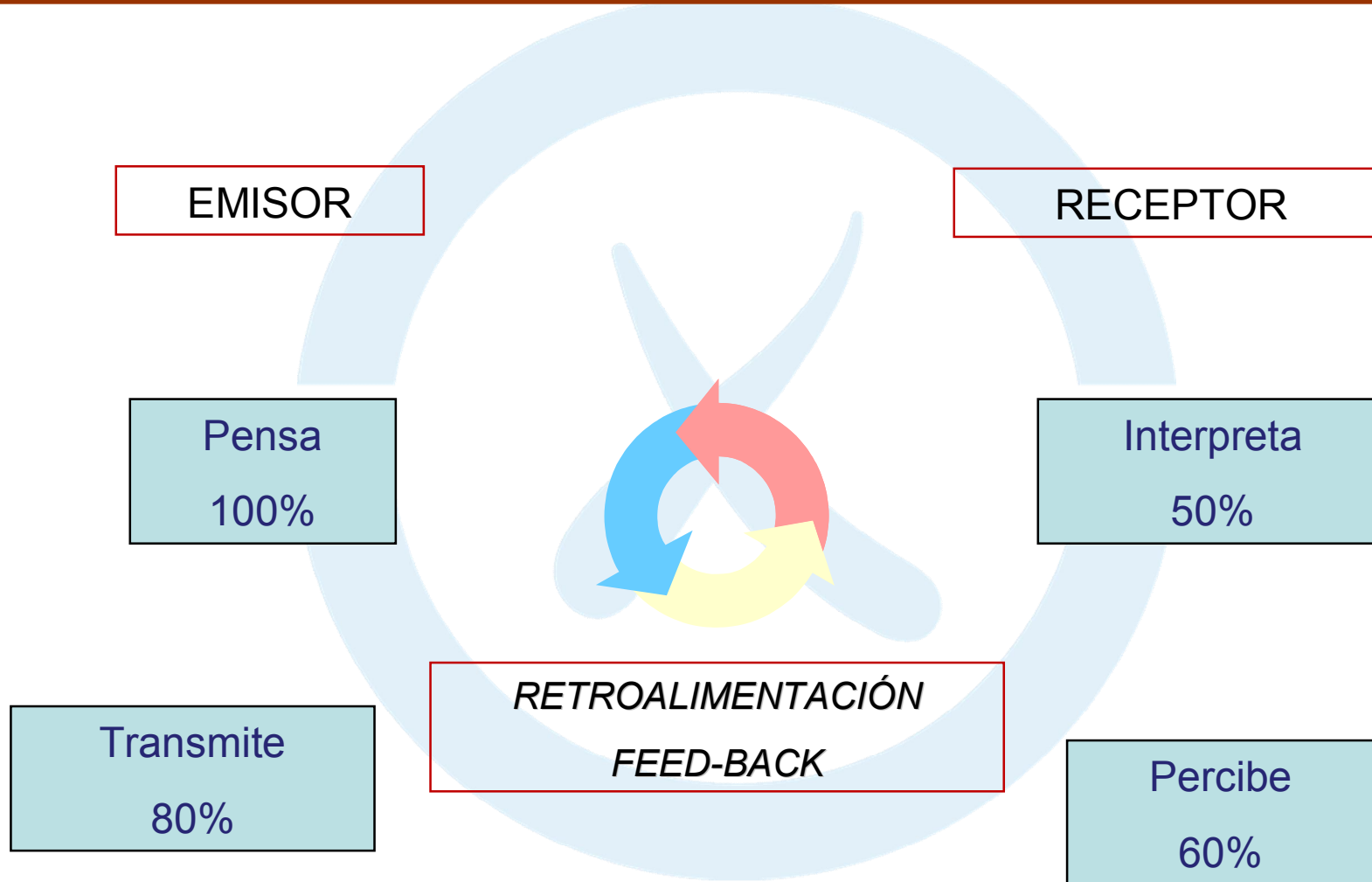
(a información ha de chegar no momento  
xusto, nin antes, ni despois)

CONTINUIDADE

INTERESE

DIFUSIÓN

### 3. Principios da comunicación



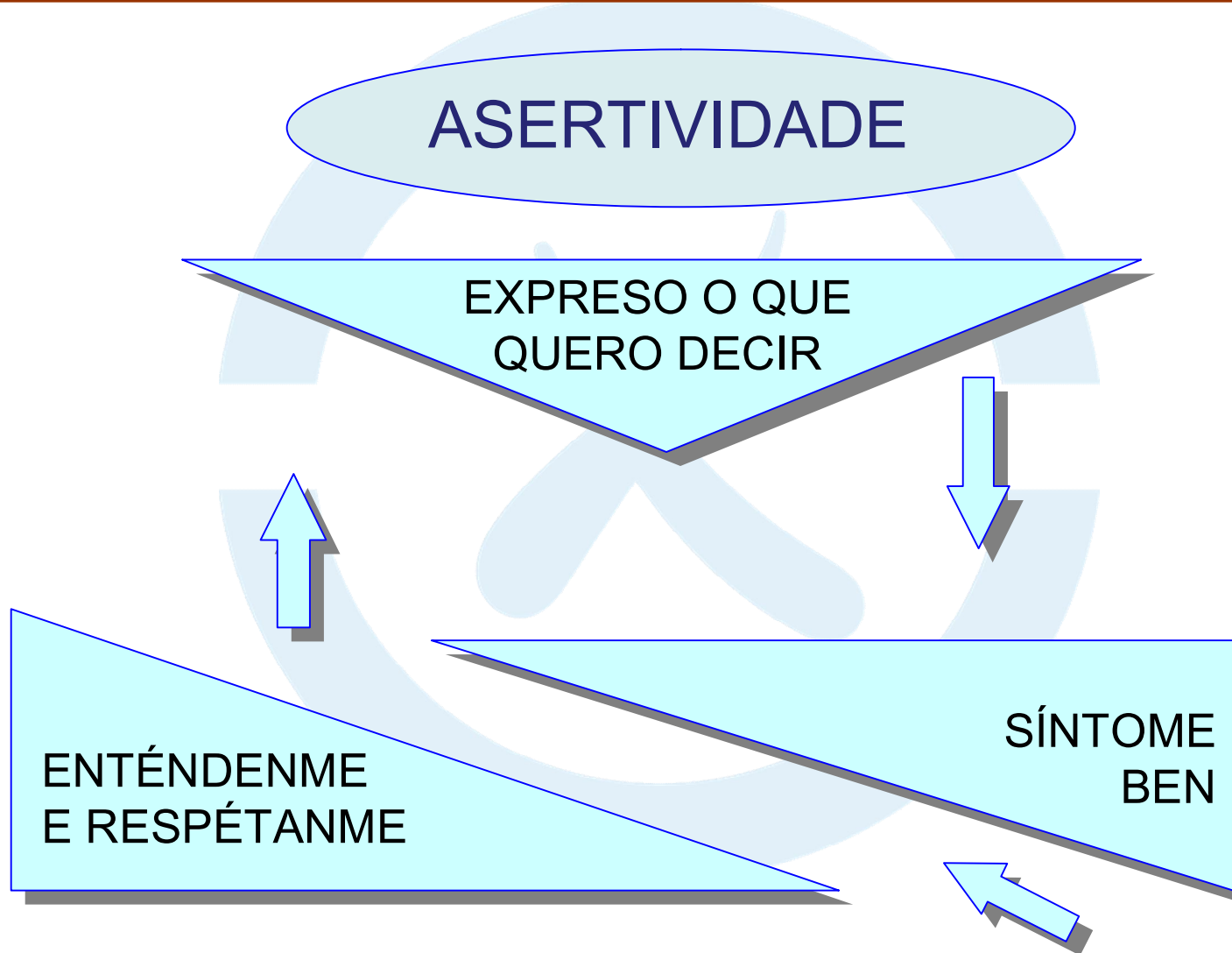


## **4. CLAVES PARA UNHA COMUNICACIÓN EFICAZ**

## 4. Claves para unha comunicación eficaz



#### 4. Claves para unha comunicación eficaz



## 4. Claves para unha comunicación eficaz

### EMPATÍA

- HABILIDADE PARA CAPTAR A SITUACIÓN PERSOAL E EMOTIVA DO OUTRO
- CAPACIDADE PARA POÑERSE NO LUGAR DO OUTRO

### REFORMULAR

- ASEGURA QUE SE COMPRENDEU
- MOSTRA O INTERLOCUTOR TER SEGUIDO A SÚA MENSAXE
- VERIFICA QUE POSEEN TODOS OS DATOS
- FACER PRECISAR O INTERLOCUTOR O QUE DIXO



## 4. Claves para unha comunicación eficaz

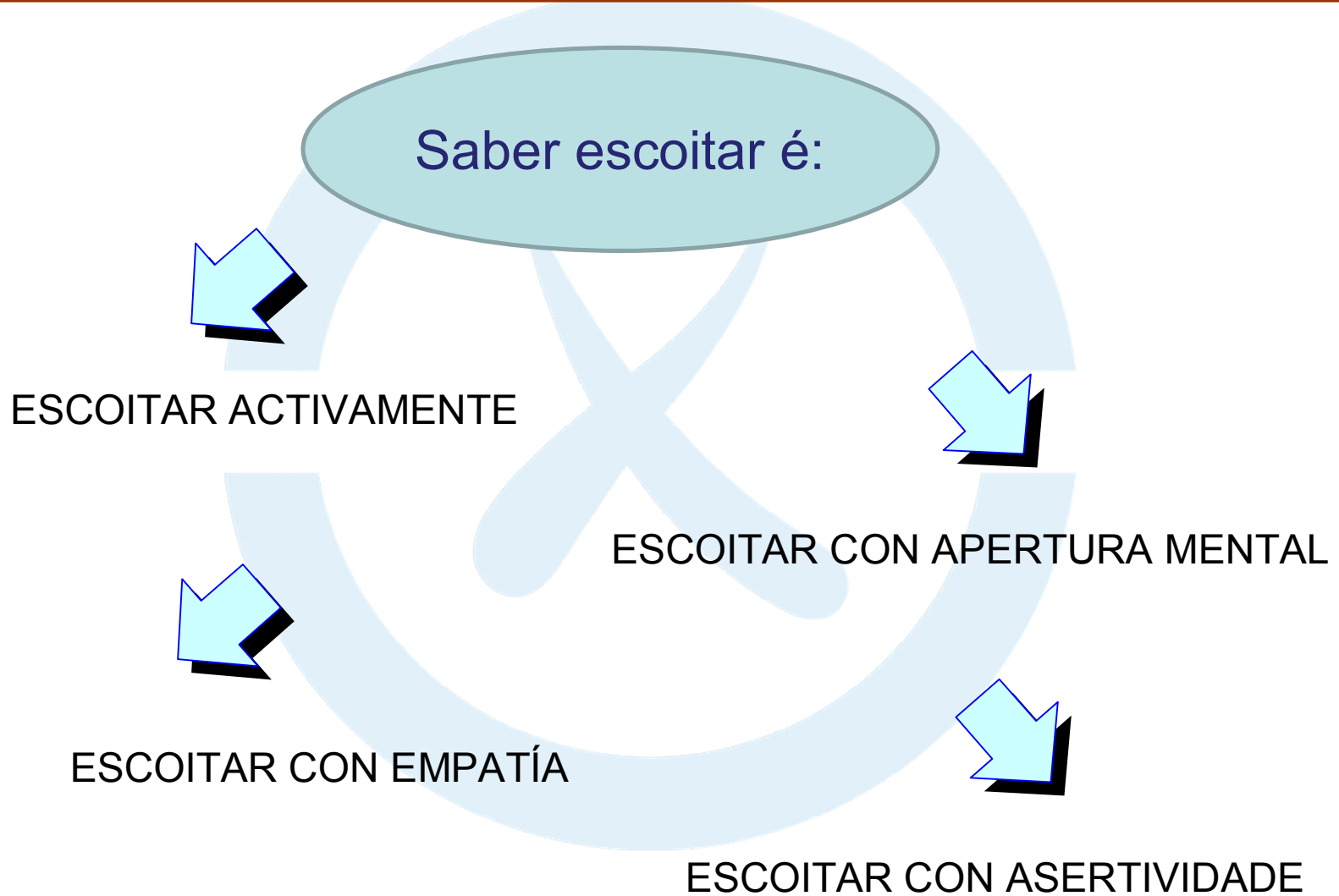
### ¿O DIÁLOGO?

- ... É A PRÁCTICA DA PALABRA COMPARTIDA
- ... É O EXERCICIO DA IGUALDADE NA RELACIÓN

### COMPONENTES...

- O SABER ESCOITAR
- O SABER OFRECER
- O SABER EXPRESAR
- PEDIR RETROALIMENTACIÓN

## 4. Claves para unha comunicación eficaz

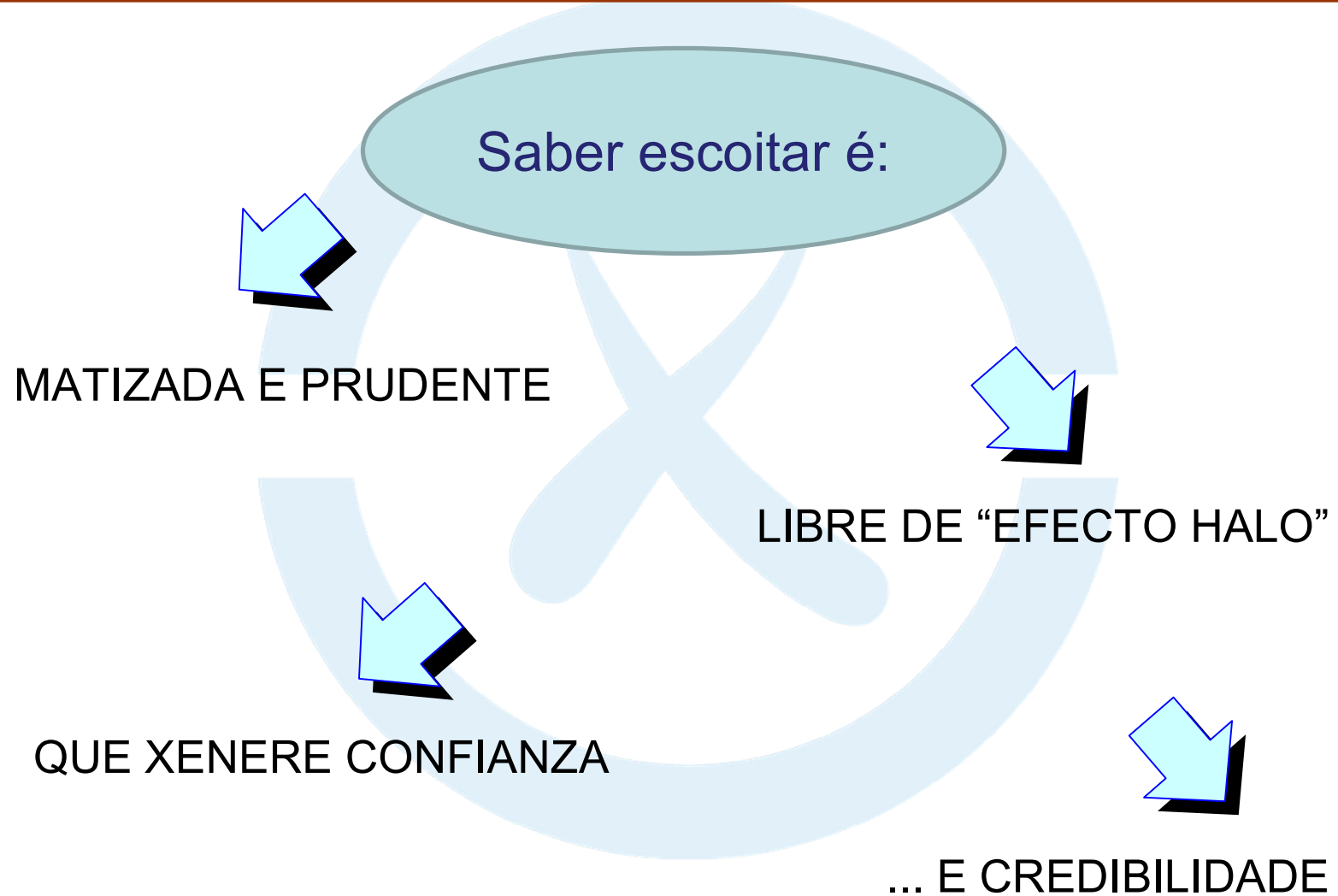


## 4. Claves para unha comunicación eficaz

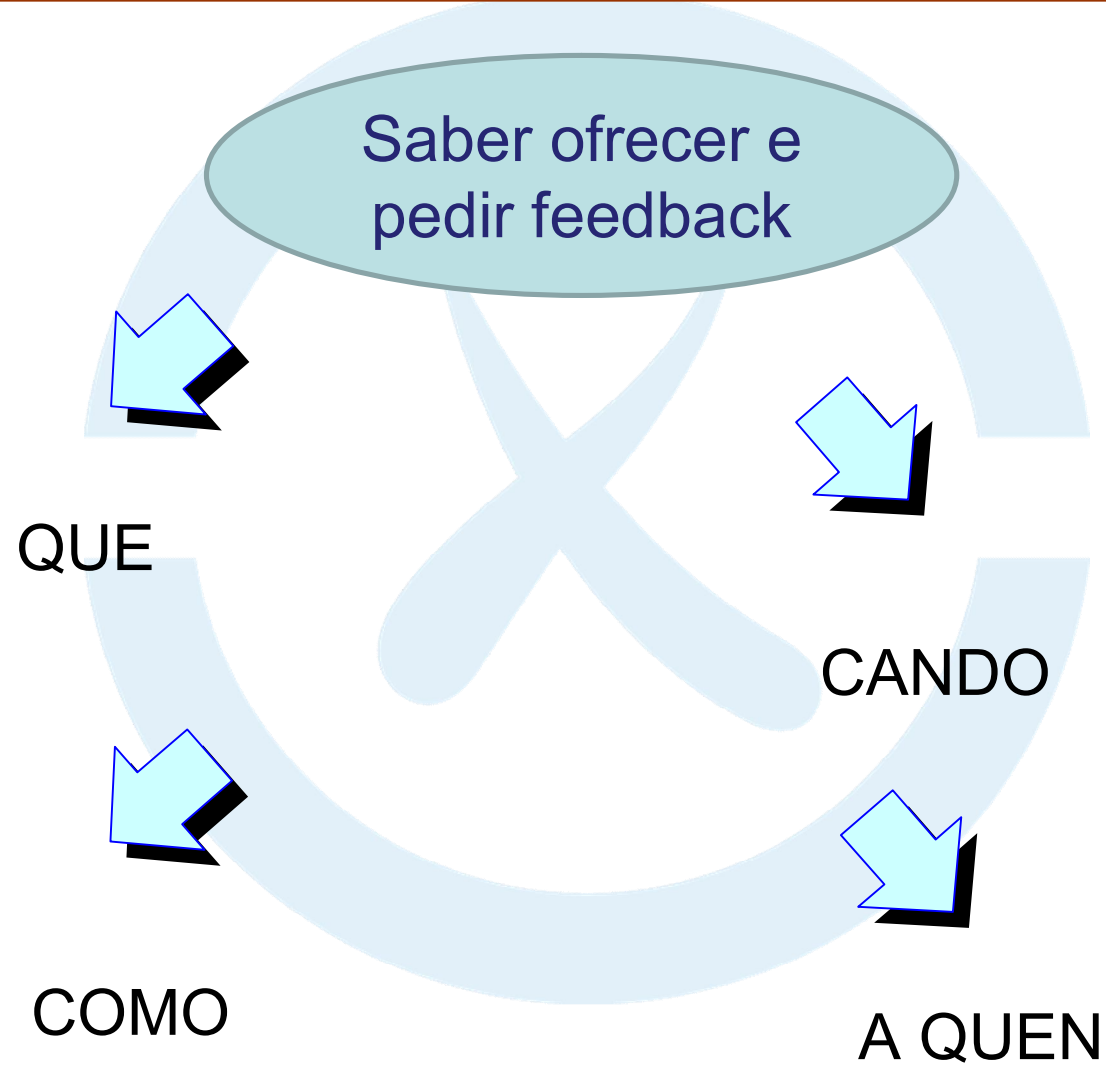
### PAUTAS PARA SABER ESCOITAR:

- XENERAR UN BO CLIMA
- NON AVALIAR, ACONSELLAR, NIN RECHAZAR O QUE O OUTRO DI
- FORA PARADIGMAS
- SER PACIENTES E RESPETAR O TEMPO DO OUTRO
- AUTOCONTROL DA LINGUAXE NON VERBAL
- NON PRECIPITARSE
- ...

## 4. Claves para unha comunicación eficaz

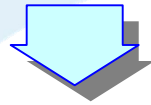


## 4. Claves para unha comunicación eficaz



## 4. Claves para unha comunicación eficaz

### HÁBITOS INADECUADOS O ESCOITAR...



- O APÁTICO
- O QUE XUZGA
- O EMOCIONAL
- O PRÁCTICO
- O DISTRAÍDO
  - O FALSO
- O QUE DIVAGA

## 4. Claves para unha comunicación eficaz

### **...E NON OLVIDE QUE...**

- **HAI QUE ORGANIZAR BEN AS IDEAS**
- **PRESTAR ATENCIÓN ÓS MENSAXES DOS NOSOS INTERLOCUTORES**
- **PERSEGUIR A OBXETIVIDADE**
- **FAVORECER A RETROALIMENTACIÓN E A ESCOITA ACTIVA**
- **SER ASERTIVO E EMPÁTICO**
- **CREAR UN CONTEXTO COMÚN**
- **UTILIZAR UNHA LINGUAXE ADECUADA**